

# La difusió de la mediació escolar a Barcelona

Laura Ribó Soldevila\*

Dr. Francesc Xavier Moreno Oliver\*\*

Un producte o servei s'ha de comunicar per tal que els seus clients potencials el coneguin primer, i el comprin o l'usin, després. Necessitarà destacar per diferenciar-se de la seva competència i poder explicar les seves bondats. Encara es fa molt més necessari fer-se veure si el que es vol difondre no és un producte conegut, i a més és un producte intangible, un servei efímer, complex d'explicar i relativament nou com és el cas del servei de mediació de conflictes. En aquest cas i tal i com comenta Frederic Munné (Munné, F. 1993) sobre els tipus de publicitat que existeixen, es necessitarà d'una difusió informativa però també un tipus d'informació més persuasiva que quedi en la ment dels usuaris.

Aquest article descriu i analitza la difusió de la mediació escolar. Detalla els formats, missatges, canals de comunicació i emissors dels continguts de difusió de la mediació escolar a la ciutat de Barcelona i en recomana unes àrees de millora per tal que el servei de la mediació pugui arribar a un públic més nombrós. No s'ha analitzat la difusió en l'àmbit de la prevenció del conflicte, ni la promoció per la convivència, ni l'educació per la pau, profundament promogudes a les escoles, sinó que ens hem centrat exclusivament en l'anàlisi de la difusió de la mediació de conflictes en l'àmbit escolar. Els principals emissors analitzats d'aquesta difusió han estat:

- Diputació de Barcelona
- Consorci d'Educació de Barcelona
- Centre de Mediació de Catalunya
- Departament d'Ensenyament
- Escoles públiques de Barcelona seleccionades amb l'ajuda d'inspectors del Departament d'Ensenyament (Instituts: Dr. Puigvert, Moisès Broggi, Guineueta, Salvador Espriu, Vila de Gràcia, Méndez Pelayo i Gallecs)
- Escoles concertades seleccionades pel volum de centres docents a la ciutat o per valors d'innovació (Maristes La Immaculada, Escoles Pia Nostra Senyora, Jesuïtes de Gràcia Kostka, Sadako, Aula Escola Europea, Garbí Pere Vergés)
- Entitats privades (ESADE, i Educa.barcelona)

## Els centres educatius, principals emissors de la difusió de la mediació escolar

Els centres educatius públics de secundària són els protagonistes indiscutibles de la difusió de la mediació, algun d'ells des de fa més de 10 anys com és el cas de l'Institut Vila de Gràcia. Comuniquen un servei de mediació principalment entre iguals, dins les aules, entre alumnes de la mateixa edat o de cursos diferents. No s'ha trobat

difusió de la mediació escolar entre professionals dins l'escola, ni entre Ampas i escola, ni escola i el seu entorn.

Les escoles ofereixen un servei de mediació com a eina de difusió de la mediació, més que com a servei real de resolució de conflictes. Són les escoles qui descriuen que formen com a mediadors els alumnes que ho desitgin, entregant inclús un certificat d'alumne mediador. Aquest fet, promou la mediació i fa una tasca importantíssima per involucrar l'alumnat en la cultura de la mediació, però el fet que els alumnes siguin els mediadors impossibilita per si mateix un servei de mediació professionalitzat. Alhora es deixen de banda altres possibilitats de resolució de conflictes dins l'àmbit escolar.

La difusió del servei de mediació a les escoles es comunica principalment als webs corporatius de les escoles analitzades, amb descripció del servei, teoria bàsica sobre la mediació, fotografies de les accions realitzades i l'equip d'alumnes mediadors. El cas de l'Institut Puigvert destaca per l'existència del *blog* dins del web corporatiu amb articles relacionats amb la mediació. Cal destacar també el vídeo de l'escola Maristes La Immaculada en el que es promou el servei de mediació.

Les xarxes socials però, no són un dels principals focus de difusió de la mediació escolar tot i el grau de penetració de les xarxes en el públic més jove i els conflictes entre alumnes que es genera en aquest canal. Es troba contingut sobre mediació escolar pel Dia de Europeu de la Mediació i sobre les jornades de mediació escolars descrites més endavant en aquest article, però no es comunica d'una manera regular a les xarxes socials contingut sobre mediació, per part dels emissors analitzats.

El Departament d'Ensenyament impulsa també la mediació escolar a Catalunya. Actualment, més de 300 centres educatius, majoritàriament d'educació secundària, compten amb un servei de mediació actiu. Més d'un miler d'alumnes participen anualment en les trobades d'alumnes mediadors, però el Departament d'Ensenyament no trasllada a les xarxes socials aquests volums de participació, tret d'algun moment puntual en motiu del Dia Europeu de la Mediació (o en relació a continguts associats a l'assetjament escolar, no analitzats en aquest article per no considerar-se contingut purament de mediació).

El format paper ha estat molt usat durant anys per difondre la mediació escolar. El format tríptic dina4 ha estat el format estrella i ha evolucionat poc des del primer fullotó sobre mediació a Catalunya que es va fer l'any 2001 emès per l'ACDMA i al que hi vam tenir accés. Els missatges generals es centren en els beneficis de la mediació i els seus principis bàsics però creiem que no atrauen d'una manera notòria i atractiva l'ús del servei. El disseny general, les imatges, els textos, els colors i la maquetació són neutres i poc afins al públic jove.

Les Jornades i Trobades d'Alumnes mediadors que es celebren des de fa vuit anys amb la participació d'escoles de Barcelona són d'important rellevància per la difusió de la mediació pel volum d'alumnes involucrats. La jornada del 2017 celebrada a Barcelona va concentrar 325 alumnes mediadors de 25 centres diferents i 48 professors mediadors. Aquests actes pretenen difondre la cultura de la mediació a través de tallers de drets humans, simposi sobre *bullying*, i debats i concursos relacionats amb la mediació, entre escoles de Barcelona.

Altres accions especials són sortides de l'equip d'alumnes mediadors a institucions relacionades amb la mediació. És el cas de l'Institut Guineueta que organitza visites al Servei de Prevenció de l'Ajuntament de Barcelona o fa activitats de Teatre contra Conflictes on es recreen accions de conflictes.

Existeix també la bústia de demanda d'ajut de mediació en alguns dels centres analitzats. Aquest element físic que acostuma a estar a la recepció de les escoles ajuda a visualitzar l'existència del servei de mediació i el fa més notori i memorable.

En el cas de l'escola Pia Nostra Senyora cal dir que no hi ha un servei de mediació o una difusió de la matèria, però sí que inclouen matèria docent sobre mediació dins de l'assignatura "Habilitats Socials i Mediació". S'imparteix en una hora complementària que el centre afegeix al currículum de tots els alumnes de tercer d'ESO.

### **Altres emissors de la mediació a les escoles**

La Diputació de Barcelona té peces audiovisuals sobre la mediació molt atractives per la seva presentació, disseny i missatge que resumeixen didàcticament la mediació en general i la mediació escolar dins del missatge global.

El Consorci d'Educació de Barcelona ha desenvolupat el Projecte de Convivència, però no l'hem analitzat com un document de difusió de la mediació, ja que és una eina interna dirigida als professionals docents. Engloba el conjunt d'accions encaminades a la millora de la convivència al centre educatiu (a l'aula, al centre o a l'entorn) i la gestió positiva de conflictes.

És molt important el paper d'Educa.Barcelona en la difusió de l'activitat escolar a diferents centres de Barcelona a través del "Diari de l'Educació", on es mostra vídeos sobre mediació escolar dins del seu web. En el vídeo de mediació escolar hi participen alguns dels centres estudiats en aquest article (Institut Guineueta i Institut Dr. Puigvert).

Cal destacar el paper de la facultat de Dret de ESADE i el Col·legi de Notaris de Catalunya com a impulsors de la mediació escolar, amb el suport del Departament d'Ensenyament i Justícia de la Generalitat de Catalunya. Difonen la resolució alternativa de conflictes, presentant enguany la 5a Edició del Premi Dialoga, destinat als alumnes de primer de Batxillerat i quart d'ESO dels col·legis i Instituts de Catalunya.

### **Àrees de millora en la difusió de la mediació escolar**

El desenvolupament de la mediació passarà inevitablement pel coneixement de la mediació per part de sectors amplis de la societat. Els alts nivells de coneixement i de notorietat d'un servei passen per la seva comunicació coherent continuada i freqüent en el temps, impulsada a nivell econòmic, amb missatges clars i potents, que destaquin els beneficis que aporten i la diferència respecte la competència. En definitiva, la mediació necessitarà una estratègia a mig i llarg termini ben dissenyada i

amb suport d'importants recursos. El "Pla Nacional d'Impuls de la Mediació" (Generalitat de Catalunya, 2016), marca entre altres accions, realitzar campanyes de comunicació per donar a conèixer la mediació. Cal doncs implementar aquest pla d'impuls.

La mediació escolar és un important gra de sorra en la funció de la difusió de la mediació ja que per naturalesa es troba al bell mig dels que seran els usuaris de la mediació en un futur. L'escola és un espai únic, valuós per fer canvis socials des de baix, des de l'educació en els més petits que un dia seran els adults d'una societat. Però sembla que, després de molt anys de treballar en la promoció de la mediació dins les escoles no ha arrelat una cultura real de mediació. Aquesta és la opinió que va expressar la Blanca Barredo, impulsora de la Mediació a les escoles i mediadora formadora de professionals en l'àmbit educatiu en matèria de mediació, després de treballar-hi molts anys (Barredo, B. 2018). Per altra banda, tal i com diu Maria Munné "com a cultura, la mediació escolar implica una nova manera de relacionar-se des de la docència i un caràcter transformatiu en l'alumnat" (Munné, M., 2006, p. 85). Aquest aspecte el defineix també molt bé J. Sarramona "l'essència d'una organització es el seu sistema de comunicació. Aquest influeix en el desenvolupaments del seus subjectes dins de l'organització perquè els significats són dependents del sistema organitzacional" (J. Sarramona, 1988, p. 52). Cal doncs, que tota la organització tingui una cultura de la mediació ben arrelada, que formi part de la seva essència. I a nivell comunicatiu, impulsar-la molt més, ja que en termes de comunicació, el que no es comunica no existeix.

A part d'aquest canvi de plantejament general dins les escoles, les accions concretes que podrien millorar la difusió de la mediació serien:

- Demostrar que la cultura de la mediació està arrelada dins de l'organització a tots els nivells, i es difongui d'una manera natural en tots els seus públics (alumnes, pares i mares, professionals i entorn).
- Clarificar termes per no confondre sobre la figura dels mediadors i la seva professionalitat. Els alumnes podrien ser "ambaixadors" o "facilitadors" o "difusors o de la mediació" però no s'hauria d'usar el terme "mediadors". El servei de mediació hauria d'estar format per professionals d'aquest àmbit. Per altra banda, es necessita una certa maduresa per tenir les capacitats que ha de tenir un mediador escolar, tal i com descriu la Maria Munné. (Munné, M, 2006).
- Difondre informes amb els principals indicadors sobre casos de mediació escolar a les Ampas, a les festes de les escoles, i a les portes obertes de l'escola com a un valor rellevant i diferencial de l'escola que afecta a tota la organització.
- Difondre la mediació escolar a les xarxes socials, com a objectiu prioritari.
- Enfocar les Jornades de Mediació exclusivament a la mediació i amb la representació de tots els integrants dels centres docents.
- Fer molt més atractiva i notòria qualsevol peça comunicativa relacionada amb la mediació.

## Bibliografia

- BARROSO, B. (2018). *La mediació, una eina de resolució de conflictes en l'àmbit universitari*. Jornada sobre Mediació a la Universitat de Barcelona, Barcelona, 15 febrer (oral).
- CONSORCI D'EDUCACIÓ DE BARCELONA (2018). *Projecte de convivència*. Recuperat de [http://www.edubcn.cat/ca/suport\\_educatiu\\_recursos/plans\\_programes/convivencia\\_ciutadania](http://www.edubcn.cat/ca/suport_educatiu_recursos/plans_programes/convivencia_ciutadania)
- EDUCA BARCELONA (2017). *Alumnes mediadors amb els conflictes escolars*. Recuperat de <http://educa.barcelona/2017/06/22/alumnes-mediadors-contrals-conflictes-escolars/>
- FACULTAT DE DRET DE ESDAE (2018). *Premi Dialoga*. Recuperat de <http://www.esade.edu/research-webs/esp/gdf/premi-dialoga>
- GENERALITAT DE CATALUNYA, Departament d'Ensenyament (2018). *Dia Europeu de la mediació*. Recuperat de <http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/celebracions/2017/dia-europeu-de-la-mediacio/dia-europeu-med-infografia.pdf>
- GENERALITAT DE CATALUNYA, Departament de Justícia (2016). *Pla nacional d'impuls de la Mediació. Una eina de cohesió per resoldre els conflictes sense passar pel jutjat*.
- MUNNÉ, F (1993). *La comunicación en la cultura de masas. Estudio sobre la comunicación, los medios y la publicidad*. Barcelona: ESERP-PPU
- MUNNÉ, M. MAC-CRAGH, P (2006). *Els 10 principis de la cultura de la mediació*. Barcelona: Editorial Graó
- SARRAMONA, J (Ed.) (1988). *Comunicación y educación*. Barcelona: Ediciones CEAC.

\* Laura Ribó Soldevila, llicenciada en Ciències de la Comunicació, Publicitat i Relacions Públiques, per la Universitat Ramon Llull. Postgrau en Estratègia de Comunicació Empresarial per la Universitat Ramon Llull. Estudiant del Màster de Mediació: especialitat en Mediació Familiar i en Mediació en els Àmbits del Dret Privat de la Universitat Autònoma de Barcelona. Autora

\*\* Dr. Francesc Xavier Moreno Oliver. Mentor